

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Uji Kualitas Instrumen dan Data

##### 1. Uji Validitas

Untuk menguji validitas masing-masing item pernyataan dari variabel penelitian. Menurut Ghazali (2006), Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner atau angket, suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian dilakukan secara statistik yaitu menggunakan dukungan komputer.

Pengujian validitas menggunakan bantuan SPSS. Variabel dikorelasikan dengan total nilai masing-masing butir pernyataan dengan menggunakan teknik *product moment*. Kemudian nilai korelasi ( $r_{hitung}$ ) yang telah diperoleh dibandingkan dengan nilai korelasi pada tabel ( $r_{tabel}$ ). Jika nilai lebih besar dari maka artinya ada nilai korelasi yang menunjukkan bahwa alat ukur tersebut valid, begitu juga sebaliknya.

Dari hasil analisis dapat dilihat nilai korelasi antara skor pernyataan dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k-1$ . Dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah konstruk.

Pada hal semacam ini, besarnya df dapat dihitung  $106-4-1 = 101$  dengan *alpha* 0,05% ( $\alpha$  5%), maka akan didapatkan nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,195 dengan jumlah total keseluruhan sampel sebanyak 106 responden dengan menggunakan uji 2 sisi (Priyanto, 2008). Untuk mempermudah perhitungan dari validitas koefisien yang akan digunakan, maka jumlah nilai dari hasil angket akan dikelompokkan menurut masing-masing variabelnya.

Berdasarkan perhitungan menggunakan SPSS diperoleh hasil uji validitas terhadap masing-masing pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel keputusan menabung, religiusitas, pelayanan, pengetahuan, dan fasilitas.

a. Uji Validitas Variabel Keputusan Menabung

Hasil uji validitas terhadap 5 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel keputusan menabung dapat dilihat pada Tabel 5.1 dibawah ini:

**Tabel 5.1**  
Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menabung

| No | Pernyataan | $r_{\text{hitung}}$ | $r_{\text{tabel}}$ | Keterangan |
|----|------------|---------------------|--------------------|------------|
| 1  | P1         | 0,758               | 0,195              | Valid      |
| 2  | P2         | 0,820               | 0,195              | Valid      |
| 3  | P3         | 0,884               | 0,195              | Valid      |
| 4  | P4         | 0,803               | 0,195              | Valid      |
| 5  | P5         | 0,856               | 0,195              | Valid      |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 5.1 diatas, dari hasil pengolahan data uji validitas variabel keputusan menabung diperoleh hasil  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , dan nilai signifikansi (0,000) yang bernilai jauh

dibawah 0,05, dengan demikian 5 butir pernyataan dalam kuesioner untuk variabel  $Y_1$  dinyatakan valid.

b. Uji Validitas Variabel Religiusitas

Hasil uji validitas terhadap 5 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel religiusitas dapat dilihat pada Tabel 5.2 dibawah ini:

**Tabel 5.2**  
Hasil Uji Validitas Variabel Religiusitas

| No | Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|----|------------|--------------|-------------|------------|
| 1  | P1         | 0,576        | 0,195       | Valid      |
| 2  | P2         | 0,679        | 0,195       | Valid      |
| 3  | P3         | 0,516        | 0,195       | Valid      |
| 4  | P4         | 0,678        | 0,195       | Valid      |
| 5  | P5         | 0,656        | 0,195       | Valid      |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 5.2 diatas, dari hasil pengolahan data uji validitas variabel religiusitas diperoleh hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dan nilai signifikansi (0,000) yang bernilai jauh dibawah 0,05, dengan demikian 5 butir pernyataan dalam kuesioner untuk variabel  $X_1$  dinyatakan valid.

c. Uji Validitas Variabel Pelayanan

Hasil uji validitas terhadap 3 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.3 dibawah ini:

**Tabel 5.3**  
Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan

| No | Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|----|------------|--------------|-------------|------------|
| 1  | P1         | 0,719        | 0,195       | Valid      |
| 2  | P2         | 0,760        | 0,195       | Valid      |
| 3  | P3         | 0,690        | 0,195       | Valid      |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 5.3 diatas, dari hasil pengolahan data uji validitas variabel pelayanan diperoleh hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dan nilai signifikansi (0,000) yang bernilai jauh dibawah 0,05, dengan demikian 3 butir pernyataan dalam kuesioner untuk variabel  $X_2$  dinyatakan valid.

d. Uji Validitas Variabel Pengetahuan

Hasil uji validitas terhadap 5 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel pengetahuan dapat dilihat pada Tabel 5.4 dibawah ini:

**Tabel 5.4**  
Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan

| No | Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|----|------------|--------------|-------------|------------|
| 1  | P1         | 0,769        | 0,195       | Valid      |
| 2  | P2         | 0,785        | 0,195       | Valid      |
| 3  | P3         | 0,822        | 0,195       | Valid      |
| 4  | P4         | 0,722        | 0,195       | Valid      |
| 5  | P5         | 0,747        | 0,195       | Valid      |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 5.4 diatas, dari hasil pengolahan data uji validitas variabel pengetahuan diperoleh hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dan nilai signifikansi (0,000) yang bernilai jauh dibawah 0,05, dengan demikian 5 butir pernyataan dalam kuesioner untuk variabel  $X_3$  dinyatakan valid.

e. Uji Validitas Variabel Fasilitas

Hasil uji validitas terhadap 5 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel fasilitas dapat dilihat pada Tabel 5.5 dibawah ini:

**Tabel 5.5**  
Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas

| No | Pernyataan | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|----|------------|--------------|-------------|------------|
| 1  | P1         | 0,753        | 0,195       | Valid      |
| 2  | P2         | 0,733        | 0,195       | Valid      |
| 3  | P3         | 0,723        | 0,195       | Valid      |
| 4  | P4         | 0,772        | 0,195       | Valid      |

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 5.5 diatas, dari hasil pengolahan data uji validitas variabel fasilitas diperoleh hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , dan nilai signifikansi (0,000) yang bernilai jauh dibawah 0,05, dengan demikian 4 butir pernyataan dalam kuesioner untuk variabel  $X_4$  dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran yang telah dilakukan dapat dipercaya. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,60 (Imam Ghozali, 2005). Uji reliabilitas terhadap masing-masing pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel keputusan menabung, religiusitas, pelayanan,

pengetahuan, dan fasilitas menggunakan program SPSS. Berikut rumus dari *Cronbach Alpha*:

$$r_1 = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_1$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya pernyataan

$\sum \sigma_{b^2}$  = jumlah varian butir

$\sigma_{b^2}$  = varian butir

(Arikunto, 1993 dan Sugiyono, 2012)

**Tabel 5.6**  
Uji Reabilitas

| No | Variabel           | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|----|--------------------|------------------|------------|
| 1  | Keputusan Menabung | 0,759            | Reliabel   |
| 2  | Religiusitas       | 0,803            | Reliabel   |
| 3  | Pelayanan          | 0,823            | Reliabel   |
| 4  | Pengetahuan        | 0,745            | Reliabel   |
| 5  | Fasilitas          | 0,789            | Reliabel   |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari hasil pengujian didapatkan perhitungan koefisien *Cronbach Alpha* menyatakan bahwa semua variabel  $> 0,60$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan baik dari variabel dependen maupun variabel independen adalah reliabel.

## B. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Pengujian asumsi ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Data penelitian yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Menurut Setiawan (2015), ada dua cara untuk mengetahui data normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik atau uji statistik. Uji statistik Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Walk untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dengan nilai signifikansi  $> 0,05$ .

**Tabel 5.7**  
Uji Normalitas

|                    | Unstandardized Residual |
|--------------------|-------------------------|
| Kolmogorov-Smirnov | 0,200                   |
| Shapiro-Wilk       | 0,147                   |

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari hasil *test of normality* pada Tabel 5.7 diatas menunjukkan hasil uji normalitas menggunakan nilai Kolmogorov Smirnov atau Shapiro Walk menunjukkan nilai sig masing-masing sebesar 0,20 (20 persen) dan 0,147 (14,7 persen) lebih besar dari nilai *alpha* ( $\alpha$ ) 5 persen (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah terdistribusi normal.

### 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat apakah ada atau tidaknya penyimpangan antara variabel dependen dengan variabel independen dalam model regresi. Menurut Setiawan

(2015), untuk menguji multikolinearitas yaitu melihat nilai VIF pada variabel. Jika nilai  $VIF < 10$  maka data bebas dari multikolinearitas.

**Tabel 5.8**  
Uji Multikolinearitas

| Variabel     | Toleransi | VIF   | Keterangan            |
|--------------|-----------|-------|-----------------------|
| Religiusitas | 0,627     | 1,596 | Non Multikolinearitas |
| Pelayanan    | 0,754     | 1,326 | Non Multikolinearitas |
| Pengetahuan  | 0,463     | 2,159 | Non Multikolinearitas |
| Fasilitas    | 0,606     | 1,650 | Non Multikolinearitas |

Sumber: Data primer, diolah (2018)

Tabel 5.8 di atas menunjukkan hasil pengujian multikolinearitas dan bisa dilihat bahwa nilai *tolerance* keseluruhan *independent variable* lebih besar dari 0,1 dengan nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) kurang dari ( $<$ ) 10. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas antar *independent variable* atau dengan kata lain asumsi non multikolinearitas pada uji ini terpenuhi dalam model regresi.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika varian berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas ini dilakukan untuk melihat atau untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik pada model regresi.



**Tabel 5.9**  
Uji Heteroskedastisitas

| Variabel     | Signifikan | Keterangan                    |
|--------------|------------|-------------------------------|
| Religiusitas | 0,665      | Tidak Ada Heteroskedastisitas |
| Pelayanan    | 0,093      | Tidak Ada Heteroskedastisitas |
| Pengetahuan  | 0,097      | Tidak Ada Heteroskedastisitas |
| Fasilitas    | 0,208      | Tidak Ada Heteroskedastisitas |

Sumber: Data Primer, diolah (2018)

Pada Tabel 5.9 dapat dilihat bahwa semua variabel independen yaitu religiusitas, pelayanan, pengetahuan, dan fasilitas tidak mengalami atau tidak adanya heteroskedastisitas pada model regresi dengan melihat nilai signifikansi pada Tabel 5.9 yaitu  $> 0,05$ .

### C. Uji Statistik

#### 1. Uji t

Uji t-statistik dilakukan untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel independen menjelaskan variabel dependen (Ghozali, 2009). Menurut (Anggraeni, 2015) uji t-statistik parsial dilakukan guna mengetahui signifikansi parsial atau variabel independen dengan variabel dependennya, dengan asumsi variabel independen yang konstan.

**Tabel 5.10**  
Uji t

| Variabel     | Standardized B | Sig   | Keterangan |
|--------------|----------------|-------|------------|
| Religiusitas | 0,181          | 0,041 | Signifikan |
| Pelayanan    | 0,186          | 0,022 | Signifikan |
| Pengetahuan  | 0,339          | 0,001 | Signifikan |
| Fasilitas    | 0,203          | 0,025 | Signifikan |

Sumber: Data Primer diolah, 2018

Dari uji t berdasarkan tabel diatas diambil persamaan regresi

$$Y = 0,181 X_1 + 0,186 X_2 + 0,339 X_3 + 0,203 X_4$$

Dimana:

Y = Keputusan Menabung di Bank Syariah Mandiri

X<sub>1</sub> = Religiusitas

X<sub>2</sub> = Pelayanan

X<sub>3</sub> = Pengetahuan

X<sub>4</sub> = Fasilitas

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. H<sub>0</sub> ditolak jika nilai signifikan < 0,05 yang berarti bahwa terdapat cukup bukti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. H<sub>a</sub> diterima jika nilai signifikansi > 0,05 yang berarti bahwa terdapat cukup bukti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

a. Variabel Religiusitas

Hipotesis pertama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa religiusitas berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri. Berdasarkan

Tabel 5.10 hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.066 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar  $0,041 < \alpha (0,05)$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama ( $H_1$ ) **diterima**. Hal tersebut berarti bahwa religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta.

b. Variabel Pelayanan

Hipotesis kedua dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri. Berdasarkan Tabel 5.10 hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 2.333 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar  $0,022 < \alpha (0,05)$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua ( $H_2$ ) **diterima**. Hal tersebut berarti bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta.

c. Variabel Pengetahuan

Hipotesis ketiga dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri. Berdasarkan Tabel 5.10 hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3.327 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar  $0,001 < \alpha (0,05)$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa

hipotesis ketiga ( $H_3$ ) **diterima**. Hal tersebut berarti bahwa pelayanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta.

d. Variabel Fasilitas

Hipotesis keempat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri. Berdasarkan Tabel 5.10 hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.279 dengan nilai koefisien regresi positif sebesar  $0,025 < \alpha (0,05)$ , sehingga dapat dinyatakan bahwa hipotesis keempat ( $H_4$ ) diterima. Hal tersebut berarti bahwa fasilitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta.

e. Variabel Dominan

Hipotesis kelima dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan merupakan faktor paling dominan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta. Berdasarkan Tabel 5.10 hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan dari keempat variabel independen yang telah diuji pengaruh, variabel pelayananlah yang memberikan kontribusi yang paling besar yaitu sebesar 37,9 dalam mempengaruhi keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta. Jadi hipotesis kelima

yang menduga bahwa variabel pelayanan merupakan pengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta terbukti kebenarannya.

## 2. Uji F

Uji F dilakukan untuk melihat apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan menggunakan tingkat kesalahan atau signifikansi sebesar 5% (0,05). Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Gujarati, 2007).

**Tabel 5.11**

Uji F

| Model                    | F      | Signifikan |
|--------------------------|--------|------------|
| Regresion Residual Total | 26,649 | 0,000      |

Sumber: Data Primer, 2018 (diolah)

Uji f untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Untuk mengetahui apakah variabel religiusitas, pelayanan, pengetahuan, fasilitas mempunyai pengaruh terhadap keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta.

Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = \beta_5 = 0$ , tidak terdapat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

$H_a : \beta_1 \neq \beta_5 \neq 0$ , terdapat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Sedangkan ketentuannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima.
- b. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikatnya atau terdapat hubungan yang signifikan.

Nilai  $f$  hitung sebesar 26,649 dimana  $>$  dari  $f$  tabel sebesar 2,69 dan tingkat probabilitas signifikan signifikan  $f$  statistiknya sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga keempat variabel yaitu religiusitas, pelayanan, pengetahuan, dan fasilitas secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta.

Hipotesis yang sudah dibuat menyatakan bahwa keempat variabel semuanya berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta. Hasil uji  $t$  diatas menunjukkan bahwa keempat variabel yaitu religiusitas, pelayanan, pengetahuan, dan fasilitas berpengaruh positif sesuai dengan yang diharapkan.

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

$R^2$  merupakan perbandingan antara variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Besarnya  $R^2$  tidak mempunyai ukuran pasti dan dapat dikatakan tepat pada model regresi.

**Tabel 5.12**  
Uji Koefisiensi Determinasi

|                   |       |
|-------------------|-------|
| Adjusted R Square | 0,494 |
|-------------------|-------|

Sumber: Data Primer, 2018 (diolah)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa jauh model menerangkan variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variasi variabel independen menjelaskan variabel dependen terbatas dan juga sebaliknya. Dari Tabel 5.12 nilai  $R^2$  sebesar 0,494 atau 49,4% variasi keputusan nasabah menabung pada Bank Mandiri Syariah di Yogyakarta dijelaskan oleh variabel religiusitas, pelayanan, pengetahuan, dan fasilitas. Sisanya sebesar 0,506 atau 50,6% dipengaruhi variasi lain di luar model.

#### **D. Pembahasan**

Berdasarkan hasil regresi yang telah dilakukan peneliti, intepretasi dari hasil penyesuaian variabel keputusan nasabah menabung terhadap variabel-variabel bebas dengan menggunakan regresi linier berganda akan dipaparkan di bawah ini:

##### **1. Religiusitas**

Pada variabel religiusitas secara statistik memiliki koefisien positif dan signifikan mempengaruhi keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta. Ini menunjukkan bahwa nasabah yang menabung pada Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta memiliki tingkat religiusitas tinggi, karena

mereka menyadari dan ingin menghindari dari sistem bunga, dan mereka memahami perbankan syariah sehingga dengan adanya faktor keyakinan atau agama jelas sangat memotivasi mereka dalam menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri. Bebas dari riba juga dianggap mempengaruhi keputusan masyarakat muslim dalam menabung karena sebagian besar masyarakat memang memahami sistem bagi hasil dan dengan adanya sebagian kecil masyarakat muslim yang menabung mempertanyakan masalah posisi keutungan Bank Syariah Mandiri yang disalurkan sesuai dengan hal-hal prinsip syariah atau tidak. Sehingga faktor religiusitas sangat berpengaruh dan menjadikan alasan mereka menabung di bank syariah. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami dkk. (2015) menyatakan bahwa variabel religiusitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah di kota Banjarmasin. Hal ini juga didukung berdasarkan penelitian yang dilakukan Wahab (2013) bahwa religiusitas berpengaruh dominan terhadap minat masyarakat menjadi nasabah BNI Syariah Cabang Malang.

## 2. Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki koefisien korelasi yang positif dan signifikan mempengaruhi keputusan nasabah menabung. Pelayanan tersebut meliputi Bank Syariah Mandiri mampu memberikan pelayanan



cepat, tepat, dan sesuai. Selain itu karyawan telah memberikan pelayanan yang sopan, ramah, nyaman dan tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Dengan pelayanan Bank Syariah Mandiri yang baik tentunya akan menarik perhatian dan keyakinan nasabah untuk menabung di Bank Syariah Mandiri. Karena pelayanan merupakan bagian penting dalam industri jasa seperti perbankan. Hal serupa juga ditemui pada penelitian yang dilakukan oleh Maski (2010) yang menyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung di bank syariah studi kasus pada bank syariah di Malang . Penelitian lain yang serupa yaitu Inayah dan Sudiarti (2017) tentang keputusan nasabah menabung di bank syariah studi kasus pada PT BPRS Puduarta Insani yang menyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung. Pada penelitian yang dilakukan oleh Tambunan dkk (2013) menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan nasabah etnis Cina menabung di BCA kota Medan.

### 3. Pengetahuan

Pada variabel pengetahuan secara statistik memiliki koefisiensi korelasi yang positif dan signifikan mempengaruhi keputusan nasabah menabung pada Bank Mandiri Syariah di Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang memiliki

pengetahuan mengenai produk-produk ataupun sistem yang digunakan dalam Bank Syariah Mandiri meliputi sistem penyimpanan, bagi hasil, sistem pengambilan, sistem penyaluran dana akan memutuskan untuk menabung atau menyimpan dananya di Bank Syariah Mandiri. Dengan pahamiannya nasabah mengenai sistem dan kemudahannya, maupun produk-produk halal Bank Syariah Mandiri akan membuat nasabah merasa aman untuk mempercayakan uangnya ditabung atau disimpan di Bank Syariah Mandiri. Hal serupa juga ditemui pada penelitian yang dilakukan oleh Inayah dan Sudiarti (2017) menyatakan bahwa variabel pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan variabel keputusan nasabah menabung di Bank Syariah studi kasus pada PT BPRS Puduarta Insani. Pada penelitian yang dilakukan oleh Maski (2010) menyatakan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah di Malang.

#### 4. Fasilitas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara statistik variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan pada keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri di Yogyakarta. Hal ini menandakan bahwa semakin banyaknya atau semakin baiknya fasilitas fisik yang dimiliki bank seperti ATM yang mudah ditemui, ruang tunggu yang bersih, besar dan nyaman,

gaya eksterior interior gedung yang menarik, ataupun fasilitas pendukung alat transaksi akan mempengaruhi keputusan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri. Faktor-faktor tersebut dapat membuat nasabah merasa nyaman berada di ruang tunggu saat menunggu antrian ataupun merasa dimudahkan dengan adanya fasilitas seperti *Net Banking/ Mobile Banking*. Hal serupa juga terjadi dalam penelitian yang dilakukan oleh Maski (2010) menyatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menabung pada Bank Syariah di Malang. Pada penelitian yang dilakukan oleh Inayah dan Sudiarti (2017) juga menyatakan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan variabel keputusan nasabah menabung di Bank Syariah studi kasus pada PT BPRS Puduarta Insani.